

博物館導覽解說的分眾

文/溫璧綾

前言

台灣地區近年來博物館快速成長增加，尤其在民國87年政府實施隔週休二日後，博物館已成為民眾參觀學習及休憩的最佳場所之一。而當「分眾服務」逐漸變成各行各業的重要課題時，博物館也不能例外。參觀群眾的需求越來越高也越來越多樣化，假如博物館的服務仍維持一貫的不變，其將會面臨競爭力喪失及流失觀眾群的危機。博物館的導覽解說人員是博物館與群眾間的橋樑，若能瞭解參觀群眾的特質，將導覽解說服務分眾，依據各族群的需求，提供最適切的導覽解說服務，以滿足其對博物館的期待，並希望能帶來大量的參觀人潮。

一、博物館的社會教育功能

教育部在所擬定的博物館法草案中指出：博物館是對外開放以提供民眾學術研究、教育或休閒之固定、永久而非營利之教育文化機構。而其功能則包括了蒐集、保存、研究、展示。現代博物館的經營管理中，「教育」不僅是博物館對社會的責任，也是首要的任務（黃淑芳，1997）。

博物館除了是學生們學校外的另一教學場所，更是社會大眾終身學習的場所。博物館常藉由展示、導覽解說、教育推廣活動、影片欣賞、出版圖錄及專書或是舉辦專題演講及研習活動等來詮釋博物館及其展覽，希望能引起民眾對博物館的興趣，進而進入博物館參觀並利用博物館各項資源，以達到增進知識寓教於樂的效果。

博物館雖是以社會教育為目的，但是不同於制式的學校教育，其是一種無強迫性、無時間性、無課程也無評量的主動學習。許多文獻指出，博物館中的學習主要不在知識的傳遞上，而是在激發和鼓勵人們學習。羅得等人(Lord Band, Lord G.D, 1997)也認為非正式的教育在情意的學習上最為成功，因為可以使觀眾態度與興趣水準改變，並且在情意方面的學習對觀眾的影響比較深遠。

二、參觀博物館的需求

依據瑪斯洛（Maslow）的需求層次理論（hierarchy of needs），人類有生理需求、安全需求、社交需求、尊重需求和自我實現需求5類，依序由較低層次到較高層次。

1. 生理需求：維持生活所需各種基本物質的需要，例如對食物、水、空氣、衣服和房子等需求。
2. 安全需求：包括安全感、生活穩定、有保障以及免於遭受痛苦、威脅或疾病等的需求。
3. 社交需求：即指感情和歸屬上的需求，包括社交、愛和友誼等社交的接受和給予。
4. 尊重需求：包括自我的成就感或自我價值的個人感覺，也包括被尊敬、自尊以及地位和名譽的需求。

5. 自我實現需求：即是自我目標的達成，或是發揮潛能。

參觀博物館則是人們在滿足生理上基本的需求後，追求更高層次心理、社交及成就上的滿足。而參觀博物館的經驗如人飲水，不同人參觀不同類型的博物館，所感所知所得各有不同。博物館是供人看故事、聽故事、講故事、創造故事的場域，人們在其中看別人的故事、聽別人的故事、講別人的故事，同時也看自己的故事、聽自己的故事、說自己的故事、創造自己的故事。（劉婉珍，2001）

三、何謂分眾

由於「顧客導向」的消費者意識型態抬頭，分眾市場的行銷已經逐漸的取代了傳統的大眾市場的行銷方式。在大眾市場裡所強調的是人們需求的共同性，而不是差異性，分眾市場則是將大眾市場區分成許多不同群體，所強調的是各個群體的差異性。以行銷的概念來解釋：「分眾市場」便是一種「市場區隔」。

所謂「分眾」乃源自於行銷策略中之「分眾行銷」的概念，是將一般大眾依據其特性的差異，區分成不同群體，如學生族群、青少年族群、女性族群等，但是分眾並不等於小眾。而分眾可以依據不同消費族群的需求，提供特殊不同的服務。

「分眾導覽」的概念已落實於多網站中，以蕃薯藤的分眾頻道為例，其針對兒童的小蕃薯已先過濾掉不合宜的網站，讓兒童在網路上可獲得最安全的資訊來源；而隨著女性上網的人數逐年增加，蕃薯藤也打造了一個女性專屬的Hercafe網站。

以國立台灣史前文化博物館96年度遊客滿意度調查中遊客背景資料分析，可以歸納出參觀史前文化博物館觀眾的特性如下：

1. 以年齡區分：以24-45歲的成年人為多數約為53%，兒童及青少年29%次之。
2. 以教育程度區分：則以大學學歷者34%為多數，高中、職學歷者次之。
3. 以職業區分：以學生族群為多數佔41%，工商服務業者次之。
4. 以地域性區分：以來自北台灣的遊客佔27.2%為多數，來自高屏地區的18.7%次之。
5. 以常用語言區分：則以國語遊客64.2%為多數，台語遊客的30.3%次之。
6. 參觀團體除學校外，則以家庭遊客55%為多數。

雖然上述之調查結果排除了學生團體，但是依據觀察，全國許多學校的畢業旅行或是花東地區中小學的戶外教學皆將史前文化博物館列為其行程點之一。因此，博物館可針對不同學級的學生團體再行分眾，更可配合各校教學需求做不同的活動安排。不論是以哪一種分眾基礎，博物館的導覽解說就是要依據各族群的特性，來滿足參觀民眾學習、休憩及探索的需求。

四、導覽解說服務

1957年Freeman Tilden在Interpreting Our Heritage一書中，將解說定義為

「一種教育活動，其目的在於使用原始的物體、親身的體驗、以及各種解說媒體，來闡述解說主體的意義和其與人們之間的關係，而非僅是傳達事實的資訊」。而Tilden也指出解說服務的重心主要為揭示（reveal）環境背後的意涵（轉引自吳忠宏1999）。

「導覽解說」是參觀民眾最常使用也是最直接的博物館學習方式，如何讓參觀民眾提高學的習動機與成效，就得靠解說員的專業知識及解說技巧了。博物館的解說導覽主要得目的是為了觀眾服務，導覽解說必須以觀眾的需求為出發點，提供觀眾的愉悅的遊憩參觀經驗。觀眾能透過導覽解說產生對歷史、文化、自然生態、環境等的共鳴，進而了解展品的內容，與自己的生活經驗結合，進而建構屬於個人的知識。

Hein（1998）在「博物館中的學習」一書中闡述了在博物館領域中的知識建構主義，他認為觀眾是主動的學習者與意義建構者。博物館不應設有固定的展覽動線或是單一觀點，而是讓觀眾自行決定參觀路線。觀眾也能以自己的想法及觀點來看待展覽和展品。展覽對觀眾是否「有意義」，則會因觀眾的不同的生活背景及經驗而有差異。

Grinder, A.L. and McCoy, E.S（1985）合著的「如何培養優秀的導覽員：博物館與相關文化教育機構導覽人員養成手冊」將解說技巧分為三種：

1. 演說：以導覽人員的解說為主，解說時應避免背稿子或逐字唸稿。
2. 詢問-討論：由導覽人員與觀眾進行問答討論，導覽人員除了必須具備相當豐富的專業知識與經驗外，還要控制討論進行的方向，以便將觀眾的問題導向學習的目標。
3. 引導探索：不同於上述兩項由導覽人員帶著觀眾參觀，而是由導覽人員提供活動的架構，引導觀眾自行探索，不特別強調學習目標，適用於7歲以上認知的團體。但必須避免觀眾間的彼此競爭，否則找答案比觀看展品重要，那就失去此項活動的意義了。

五、分眾導覽解說的內容

Tildent（1957）在「解說我們的襲產」一書提出：對12歲以下的兒童做解說時，其方法不應是稀釋成人解說的內容，而是要有根本完全不同的做法，若要達到最好的效果，則需要另套的活動。而Beck及Cable（1998）也提出解說的原則：為兒童、青少年及老年人的團體做解說時，應採用完全不同的方式。因此，導覽解說時必須依照觀眾不同的教育程度、年齡層，來使用不同的語言及肢體動作，安排不同的解說內容。

博物館的導覽解說就像一張網，由許多重要但看不見的線所交織而成。這些無形的線存在於觀眾與展品間：

1. 故事線：無論是大人或小孩都愛故事，其最能引起人們的興趣。展示主題與內容藉由故事的串連，以增進觀眾學習的效果。

2. 互動線：存在於觀眾與展示品之中，藉由一些互動式、操作式或是參與式的展品設計，提高觀眾的涉入程度，也增加觀眾與展品間互動的頻率，以提高觀眾學習的興趣。

3. 社會線：存在於博物館題與社會生活之中，為了避免讓博物館與社會脫節，其呈現觀眾所關心的議題，讓博物館與觀眾產生連結。

4. 教育線：存在於展示的內容、主題、單元及相關細項之中，其對目標觀眾群的需求與學習順序運用不同的教育方法，其所強調的是正確性。

博物館的目標群眾為使用博物館資源最頻繁的國中、小學生，因此，對於目標群眾的解說的內容就不一定要完全依照展示的順序，最好採用故事線方式來設計，儘量用引導的方式，不要單調的平鋪直敘的講解，讓學生們融入導覽解說的情境中，以增加參觀的趣味性。

六、結語

博物館擔負著社會教育的任務，而導覽解說是博物館與觀眾間的互動的橋樑，在第一線的導覽解說人員扮演著觀眾與展品的溝通者及知識傳授者的角色。為了提供更好的服務品質以滿足觀眾的期待，導覽解說不再是以前解說員「解說」，觀眾是被動的「聽眾」，了解觀眾的需求及興趣，配合其生活經驗提供多樣的觀眾服務。

博物館在面對許多其他休閒產業的競爭壓力下，分眾的導覽解說服務已是一種趨勢。故宮博物院於「印象畢沙羅：英國牛津大學美術館珍藏展」特展中，針對兒童特別規劃了互動區、親子導覽及英文導覽等多樣的分眾服務。不論是博物館的研究人員、教育人員或是導覽解說人員，皆須努力創新求變讓博物館的導覽解說不再像導覽手冊式的一成不變，滿足觀眾的不同的好奇心及期待，有了愉悅的博物館的經驗，對博物館的滿意度也就自然提高，也會增加其重遊博物館的意願。

（本文作者為史前館公共服務組研究助理）

參考文獻

1. 平海(劉蓮月)(2002)。台灣地區公立博物館專業人員培育之初探。台灣美術，第50期，頁86-99。
2. 呂理政(1999)。博物館展示的傳統與展望。台北：南天書局。
3. 吳忠宏譯(2000)。21世紀的解說趨勢，台北：品度出版社。
4. 秦裕傑(1996)。現代博物館，台北：世界宗教博物館發展基金會出版社。
5. 張春興(1996)。教育心理學，台北：東華書局。
6. 黃淑芳(1997)。現代博物館教育。台北市：台灣省立博物館。
7. 程延年譯(1989)。展示故事與展示品：談展示之正確性。博物館學季刊，第3卷，第4期，頁3-7。
8. 劉婉珍(1992)。美術館導覽人員之角色與訓練。博物館學季刊，第6卷，第4期，頁43-46
9. 羅寶珠(1992)。概述導覽與導覽員。現代美術，第44期，頁64-66。
10. Grinder, A. L. & McCoy, E. (1985). The Good Guide:A Sourcebook for Interpreters, Docents and Tour Guides. Scottsdale, Arizona :Ironwood Publishing.
11. Hein, G.E. (1998). Learning in the museum. London & New York: Routeledge.
12. Lord, B. & Lord, G. (1997). The Manual of Museum Management. London: The Stationery Office.